

WERNER NOTHDURFT / ULRICH REITEMEIER /  
PETER SCHRÖDER

# **Beratungsgespräche**

Analyse asymmetrischer Dialoge



Gunter Narr Verlag Tübingen

*Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme*

**Nothdurft, Werner:**

Beratungsgespräche : Analyse asymmetrischer Dialoge / Werner Nothdurft ;

Ulrich Reitemeier ; Peter Schröder. – Tübingen : Narr, 1994

(Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache Mannheim ; Bd. 61)

ISBN 3-87808-461-7

NE: Reitemeier, Ulrich.; Schröder, Peter.; Institut für Deutsche Sprache <Mannheim>:

Forschungsberichte des Instituts ...

© 1994 · Gunter Narr Verlag Tübingen

Dischingerweg 5 · D-72070 Tübingen

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Gedruckt auf säurefreiem und alterungsbeständigem Werkdruckpapier.

Druck: Laupp + Göbel, Nehren

Verarbeitung: Geiger, Ammerbuch-Poltringen

Printed in Germany

ISSN 0579-7853

ISBN 3-87808-461-7

ULRICH REITEMEIER

## **Beraten und institutioneller Kontext**

**Zum Einfluß institutioneller Handlungsbedingungen auf die  
Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater**

## 1. Beziehungsherstellung als Gelingensvoraussetzung von Beratung

Das asymmetrische Verhältnis zwischen einem Ratsuchendem und einem Berater ist auf unterschiedliche Verfügungsmöglichkeiten über Ressourcen zur Problembewältigung zurückzuführen. Während der Ratsuchende unmittelbar von einem Problem betroffen ist, aber nicht in ausreichendem Maße über Ressourcen zur Lösung oder Bewältigung des Problems verfügt, hat der Berater nur vermittelt über das Hilfeansinnen des Ratsuchenden etwas mit diesem Problem zu tun, verfügt aber über Kompetenzen und Ressourcen, die (im Idealfall) geeignet sind, das Problem des Ratsuchenden zu beheben bzw. es einer Lösung näher zu bringen. Ziel eines Beratungsgesprächs ist es, diese Differenzen in den Handlungs- und Lösungsmöglichkeiten zu überbrücken, also die zu Beginn des Beratungsgesprächs bestehende asymmetrische Verteilung von Handlungs- und Wissenskompetenzen tendenziell abzubauen. Der Vollzug derartiger beraterischer Dienst- und Hilfeleistungen setzt voraus, daß Ratsuchender und Berater eine Interaktionsbeziehung eingehen, d.h., die Akteure müssen sich gegenseitig anzeigen, in welcher sozialen Eigenschaft sie es miteinander zu tun haben (wollen), sie müssen sich anhand dieser sozialen Eigenschaften wechselseitig als Handlungspartner anerkennen und sie müssen sich über die als Handlungspartner gemeinsam durchzuführenden Aktivitäten verständigen.

Wie die Akteure diese Aufgabenstellung bewältigen, und welcher interaktiven Ressourcen sie sich dabei bedienen können, hängt von den jeweiligen Handlungskontexten ab, unter denen Rat und Hilfe gesucht wird. So sind Beratungsgespräche in privaten bzw. informell strukturierten Kontexten in Beziehungsformen wie Freundschaft, Nachbarschaft, Kollegialität usw. eingebunden. Dabei ist die Inanspruchnahme des Freundes, des Nachbarn, des Kollegen usw. als Ratgeber zumeist ein unkomplizierter, über die schon bestehende soziale Beziehung hinreichend legitimierter Vorgang. Dem Ratsuchenden ist allerdings noch nicht dadurch geholfen, daß der Freund, Nachbar usw. bereit ist, in eine Beratungsbeziehung einzutreten, er muß auch beraten können. Hier aber liegt ein Schwachpunkt informell initiiertter Beratung: Der Ratsuchende kann sich nicht von vornherein darauf verlassen, daß der um Rat gebetene Freund, Nachbar usw. über genau die Kompetenzen verfügt, die zur erfolgreichen Bearbeitung seines Problems erforderlich sind. Und er kann sich auch nicht sicher sein, daß der Freund usw. sich des Problems mit dem erhofften Engagement annimmt. Womöglich läuft er auch Gefahr, daß die Interaktionssituation

in wenig hilfreicher Weise ausgeweitet oder gar in eine andere soziale Situation umdefiniert wird. Beratungsbeziehungen im informellen Kontext sind also tendenziell mit sachlichen und sozialen Risiken des Gelingens behaftet.

In formal organisierten Handlungskontexten – bei Inanspruchnahme von Institutionen und Professionen, die spezielle Beratungsdienste anbieten – sind besondere Vorkehrungen getroffen worden, die das soziale und sachliche Gelingen beraterischer Dienst- und Hilfeleistungen sicherstellen bzw. die eben angedeuteten Schwachstellen privater Beratungsdienste beheben sollen. Dazu werden systematisierte und spezialisierte Wissensbestände bereitgehalten, sind Ratgebende in Ausübung einer Berufsrolle bzw. als Mitglied einer Institution beanspruchbar, ferner sind Vorkehrungen organisatorischer Art getroffen worden (Verfügbarmachung der Beratungsleistung nach festen Zeitplänen und an festen Orten, Einbindung der Beratungstätigkeit in weitergehende Dienst- und Hilfeleistungsformen). Ich will mich hier mit der Funktion solcher institutionellen Handlungsbedingungen für die Herstellung und Ausgestaltung von Interaktionsbeziehungen zwischen Ratsuchenden und Beratern befassen. Die analytischen Fragen, denen ich nachgehe, lauten: Wie werden im institutionellen Kontext Interaktionsbeziehungen zwischen Ratsuchenden und Beratern hergestellt? Welcher interaktiven Ressourcen bedienen sie sich dabei? Welche Strukturierungseffekte auf die Interaktionsbeziehung gehen mit dem Gebrauch dieser Ressourcen einher? Inwiefern ist mit diesen Strukturierungseffekten eine Stärkung beraterischer Dienst- und Hilfeleistungsfunktionen verbunden? Und inwiefern werden beraterische Dienst- und Hilfeleistungsfunktionen durch diese beziehungsstrukturellen Implikationen geschwächt oder tendenziell kontraproduktiv?

Zur Untersuchung dieses Fragekomplexes greife ich auf Beratungsgespräche zurück, die in verschiedenartigen institutionellen Kontexten stattgefunden haben. Ich sehe dabei von ausführlichen Institutionenanalysen ab, auch lege ich dieser Untersuchung kein theoretisches Modell institutioneller oder professioneller Beratung zugrunde. In der empirisch-analytischen Auseinandersetzung mit dem Datenmaterial gehe ich stattdessen von der Annahme aus, daß die Herstellung von Interaktionsbeziehungen eine vom jeweiligen Handlungskontext unabhängig akut werdende Aufgabenstellung ist, für die die Akteure unter den jeweiligen Kontextbedingungen praktische Lösungen finden müssen.

## 2. Der institutionelle Handlungskontext als Ressource zur Herstellung von Interaktionsbeziehungen

Um untersuchen zu können, wie sich institutionelle Handlungskontexte auf Etablierungs- und Ausgestaltungsvorgänge von Beratungsbeziehungen auswirken, muß zunächst auf grundlegende Mechanismen der Interaktionsaufnahme eingegangen werden.<sup>1)</sup> Hieran anknüpfend ist dann nach den besonderen Merkmalen der Herstellung institutioneller Beratungsbeziehungen zu fragen.

Jegliche Interaktionsaufnahme ist an wechselseitige personale Identifizierungsleistungen geknüpft. Das bedeutet, die Akteure müssen erkennbar machen, welche eigenen Identitätsmerkmale sie zum Ausgangspunkt ihres weiteren Handelns machen, und an welchen Identitätsmerkmalen des Interaktionspartners sie sich dabei orientieren. Um miteinander in eine soziale Beziehung treten zu können und miteinander handeln zu können, haben die Akteure – wie Bergmann es formuliert – eine Identitätsselektion zu bewerkstelligen. Der Eintritt in eine Interaktionsbeziehung erfordert allerdings nicht, die eigene Identität in ihrer Gesamtheit darzustellen bzw. die fremde Identität in ihrer Gesamtheit zu erfassen. Vielmehr sind die für die jeweiligen Handlungsinteressen und die für das gemeinsam zu realisierende Handlungsschema relevanten sozialen Identitäten auszuhandeln. Wie in der Konversationsanalyse (insbesondere Sacks) gezeigt worden ist, greifen Akteure bei der Durchführung solcher wechselseitigen Identifizierungsleistungen auf ihnen vertraute Personenkategorien (membership categorizations) zurück, wie z.B. Vater, Arzt, Lehrer usw. Oft handelt es sich dabei um Kategorien, die von vornherein eine bestimmte soziale Relation zwischen den Akteuren festlegen (membership categorizations device): Vater-Sohn, Arzt-Patient, Lehrer-Schüler.

In welchen Personenkategorien Akteure sich als Interaktionspartner identifizieren, hängt entscheidend von ihrem Bekanntheitsgrad untereinander ab. Bergmann unterscheidet in Abhängigkeit vom Bekanntheitsgrad der Akteure drei Typen der Interaktionsaufnahme:

- (a) Die Kontaktinitiierung über bereits bestehende Bekanntheit: Hier aktualisieren die Akteure bereits bestehende soziale Relationen, entsprechende Identifizierungs- und Relationierungsleistungen erfolgen

---

<sup>1)</sup> Bei den folgenden Ausführungen orientiere ich mich an Bergmann (1980, S. 217-291).

„mit den Augen und in den Köpfen der Leute“ (Bergmann 1980, S. 221);

- (b) Die Kontaktinitiierung über sogenannte Lizenzen: Hier treten einander nicht bekannte Personen in eine Beziehung, „die erste, interaktionsbegründende Äußerung fungiert dabei implizit als Berechtigungsnachweis ... für die mit ihr (der ersten Äußerung, U.R.) vollzogenen, eigentlich untersagten Initiierungshandlung“ (Bergmann 1980, S. 225);
- (c) Die Kontaktinitiierung über institutionelle Handlungskontexte: Für die erste Kontaktaufnahme zwischen Akteuren, die in institutioneller Funktion handeln, und ihren Klienten kann gewöhnlich nicht an eine schon bestehende Bekanntschaft angeknüpft werden; hier ist es der institutionelle Kontext selbst, der es den einander nicht Bekannten ermöglicht, in ausreichendem Maße soziale Eigenschaften zu selektieren, über die die Interaktionsaufnahme erfolgen kann. „Institutionelle Handlungskontexte liefern ... nicht nur die Kategorien, mittels derer wechselseitig unbekannte Personen in unbekannte-aber-kontextuell-identifizierbare Personen transformiert werden können, sondern sie fungieren auch als Legitimation für die Kontaktinitiierung selbst“ (Bergmann 1980, S. 238).

Die im institutionellen Kontext ablaufenden wechselseitigen Identifizierungsleistungen erfolgen also mittels relativ anonymer und auf typische Funktionen zugeschnittenen Personenkategorien. Auch wenn Klienten keine genauen Kenntnisse über die Arbeitsweise und über Handlungsabläufe der Institution, mit der sie in Kontakt treten, haben, sind sie doch in der Lage, Kategorisierungsleistungen vorzunehmen, die den spezifischen Funktionen des Institutionenmitgliedes Rechnung tragen. Nicht nur für den institutionell Beteiligten, sondern auch für den Klienten einer Institution gilt somit, daß von vornherein eine spezifische Zweckorientierung, eine beziehungs begründende Handlungsorientierung des jeweils anderen unterstellt werden kann. Mit anderen Worten: Für die Etablierung von Interaktionsbeziehungen zwischen einem Institutionenvertreter und einem Klienten kann auf „institutionell vordefinierte kategoriale Beziehungspaare“ (Bergmann) zurückgegriffen werden.

Wie aber erfolgen solche Identifizierungsleistungen in konkreten Interaktionssituationen zwischen Institutionenvertreter und Klient? Hierzu ein Blick auf die Eröffnung eines institutionellen Beratungsgesprächs:

RASU

BERA

LACHT ja 5g5 00 erst einmal 0 guten tag

K GERÄUSCHE, SCHRITTE

RASU guten tag LACHT

\*

BERA

bitte 0 \* nehmen sie platz 5g5 RÄUSPERT

K

STUHLRÜCKEN

RASU

\* ich hm ja ich möchte eigentlich gern wissen was ich

BERA SICH \*

K

RASU jetzt nach" mh der zwischenprüfung 0 wiss- also was ich

BERA

RASU da brauche zum um mit der neu"en prüfungsord#nung #

BERA

# im #

RASU

31 jetz-

BERA wievielten semester sind sie jetzt" 5f5

(1400/64; S. 1, Z. 65-77)

Sofort nach der Begrüßungssequenz und dem Sich-Setzen der Ratsuchenden geht diese dazu über, ihr Anliegen vorzubringen. Offensichtlich ist es für beide Seiten entbehrlich, sich noch genauer hinsichtlich der sozialen Eigenschaften zu identifizieren, die ausschlaggebend für das Eingehen eines „Arbeitsbündnisses“ sind. D.h., in der Begrüßungssequenz bestätigen sie sich wechselseitig eine für die Interaktionsaufnahme bereits in ausreichendem Maße vorgenommene wechselseitigen Identifizierung.<sup>2)</sup> Die Eröffnungsfloskel des Beraters *bitte nehmen sie platz* zeigt an, daß kontextrelevante und für eine Interaktionsaufnahme zunächst ausreichende Identifizierungsleistungen bereits stattgefunden haben.

Die wechselseitige Identifizierung und Relationierung der miteinander Handelnden erfolgt hier aber nicht bloß stillschweigend, also indem die Akteure aus den Kontextbedingungen heraus sich gegenseitig als Interaktionspartner identifizieren, sie erfolgt auch im Vollzug sogenannter *category bound activities*, von Aktivitäten also, zu deren Vollzug ein

<sup>2)</sup> Die Funktion von Begrüßungen bei der Interaktionsaufnahme mit Institutionenvertretern sieht Bergmann darin, daß sie „zwar die sprachliche Interaktion initiieren (mögen), gleichwohl sind sie selbst das Resultat eines Entscheidungsvorganges, der sich vor dem Beginn der sprachlichen Interaktion auf der Grundlage der wechselseitigen Identifizierung der Beteiligten abspielt“. (Bergmann 1980, S. 221)



Gesprächsteilnehmer berechtigt bzw. verpflichtet ist, weil er einer bestimmten Personenkategorie angehört. Werden bestimmte membership-categorizations vorgenommen, sind bestimmte soziale Aktivitäten erwartbar, und umgekehrt: bestimmte Aktivitäten können zu einer ihnen entsprechenden membership-categorization führen. Im Vollzug kategoriengebundener Aktivitäten können natürlich auch noch spezifischere Informationen über die Identität des anderen zu beziehungs begründenden und interaktionsrelevanten Merkmalen gemacht werden. Typische kategoriengebundene Aktivitäten sind in dem vorstehenden Gesprächsausschnitt die Aufforderung des Beraters Platz zu nehmen, ferner die sich dann sofort anschließende Präsentation des Anliegens der Ratsuchenden sowie die dann folgende Frage-Antwort-Sequenz, in der die Studiengangssituation der Ratsuchenden genauer ermittelt wird. Im Vollzug dieser Frage-Antwort-Sequenz nehmen die Akteure nicht nur eine zweckrealisierende Fortsetzung der Interaktionsbeziehung vor, sie bestätigen auch die Gültigkeit der kontaktinitiiierenden wechselseitigen Kategorisierungsleistungen.

Nachdem wir festgestellt haben, daß in institutionellen Handlungskontexten personale Kategorisierungsmittel zur Verfügung stehen, mittels derer einander Unbekannte eine Interaktionsbeziehung aufnehmen können, und nachdem gesagt worden ist, daß interpersonale Identifizierungs- und Relationierungsvorgänge auch immer im Vollzug kategoriengebundener Aktivitäten vonstatten gehen, sind die Kategorisierungsvorgänge zwischen institutionellen Beratern und Ratsuchenden genauer in den Blick zu nehmen.

Sieht man Transkripte von Beratungsgesprächen aus verschiedenartigen institutionellen Kontexten auf die von den Beteiligten selbst in erkennbarer Weise vorgenommenen wechselseitigen Identifizierungs- und Relationierungsvorgänge durch, ergeben sich folgende Befunde:

- Von dem Beziehungspaar Ratsuchender-Berater machen die Akteure überwiegend implizit und im Vollzug kategoriengebundener Aktivitäten Gebrauch (Berater etwa im Vollzug von Aktivitäten, die das situative Arrangement betreffen, Ratsuchende zur zur Präsentation ihres Anliegens auffordern usw.; Ratsuchende beispielsweise durch Formulierung ihres Anliegens).
- Darüber hinaus stellen sie auch über weitere Identitätsmerkmale soziale Relationen her bzw. sind noch weitere Beziehungspaare bei der Herstellung und Ausgestaltung der Beratungsbeziehung virulent. D.h., Identifizierungs- und Relationierungsvorgänge in institutionel-

len Beratungsgesprächen erstrecken sich immer auch auf Merkmale, die den spezifischen Beratungsgegenstand sowie institutionell vordefinierte Zuständigkeiten für diesen Beratungsgegenstand betreffen.

Die Herstellung und Ausgestaltung der Beratungsbeziehung anhand solcher, den Beratungsanlaß und die Beratungszuständigkeit spezifizierenden Merkmale der Akteure aktualisiert soziale Relationen, die über die bloßen Relationierungsmöglichkeiten des Kategorienpaares Ratsuchender-Berater hinausgehen. Für das schon zitierte Gespräch aus der Studienberatung läßt sich beispielsweise zeigen, daß das Kategorienpaar Studentin-Hochschullehrer eine wichtige Rolle spielt; in der schulpsychologischen Erziehungsberatung wird die Beratungssituation vor dem Hintergrund der schon bestehenden Eltern-Kind- sowie Lehrer-Schüler-Relationen definiert; in der Genetischen Beratung spielen vorausgegangene, bestehende oder auch noch anzubahnnende Arzt-Patient-Beziehungen eine Rolle; für die Nichtseßhaften-Beratung gilt, daß das Beratungsgeschehen überlagert ist von einer Fürsorgebeziehung zwischen Sozialarbeiter und Nichtseßhaften; für Beratungsdienste kommerziell arbeitender Organisationen und Professionen gilt, daß der um Rat Suchende zugleich auch als potentieller Kunde, Mandant usw. des Berater-teilenden behandelt werden kann.

Diese Tatsache, daß institutionelle Beratung ohne Identifizierungs- und Relationierungsvorgänge, die den je besonderen Dienst- und Hilfeleistungsprogrammen und Zuständigkeitsansprüchen Rechnung tragen, nicht auskommt, führt – verallgemeinernd formuliert – zu einem Gebrauch institutionenspezifischer Aus- und Überformungen des Beziehungspaares Ratsuchender-Berater. Institutionelle Aus- und Überformungen des Beziehungspaares Ratsuchender-Berater sind zum einen Begleiterscheinung der übergeordneten sozialen Beziehungen, in die das Beratungsgeschehen eingebunden ist (Schule, Universität usw.). Sie sind zum anderen aber auch eine Folgeerscheinung der Funktionalisierung von Beratung für die Anbahnung weitergehender sozialer Beziehungen (z.B.: Kundschaftsverhältnis, therapeutische Beziehung usw.).

### **3. Beziehungsstrukturelle Implikationen institutionell vorgegebener Teilnehmerkategorien für Beratungsgespräche**

Die Frage, wie das interaktive Erfordernis der Beziehungsherstellung in Beratungsinstitutionen bewältigt wird, läßt sich nach den bisherigen Überlegungen folgendermaßen beantworten: Im institutionellen Kontext

stehen den Akteuren „kontextuell ableitbare“ (Bergmann) Personenkategorien zur Verfügung, mittels derer sie als Interaktionspartner aufeinander Bezug nehmen können. Von dem Kategorienpaar Ratsuchender-Berater kann konkret immer nur in institutionenspezifischen Aus- und Überformungen Gebrauch gemacht werden. Die beiden Sachverhalte interessieren hier nun hinsichtlich ihrer beziehungsstrukturellen Implikationen.

Ich behaupte, daß institutionellerseits vorgegebene Beziehungspaare mit einer ungleichen Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz über das interaktive Geschehen einhergehen. Und ich behaupte, daß die sozialen Identifizierungen und Relationierungen, die die Relationierungsmöglichkeiten des Kategorienpaares Ratsuchender-Berater ergänzen und erweitern, vorgenommen werden, um institutionelle Interessen gegenüber dem Problem des Ratsuchenden im Rahmen der Beratungsbeziehung zu verfolgen. Diese Thesen seien im folgenden erläutert.

### 3.1. Ungleiche Verteilung von Initiativ- und Kontrollkompetenz über das Situationsgeschehen

Wie in Arbeiten, die sich mit Interaktionen zwischen Institutionenvertretern und ihren Klienten befassen<sup>3)</sup>, gezeigt wurde, gehört es zu den kategoriengebundenen Aktivitätspflichten und -rechten des Institutionenvertreters, den kommunikativen Austausch mit einem Klienten dieser Institution zu initiieren, zu steuern und zu kontrollieren. Dadurch ist der Institutionenvertreter hinsichtlich der Durchsetzung seiner Situationsdefinition und hinsichtlich der Etablierung eines gemeinsamen Interaktionsgegenstandes bevorrechtigt; auch besitzt er mehr Definitionsmacht hinsichtlich der Relevanzeinordnung eigener wie fremder Interaktionsbeiträge als der Klient.

Bittner weist darauf hin, daß der Kompetenzvorsprung institutioneller Berater nichts mit den beratungskonstitutiven Differenzen in den Handlungs- und Lösungsressourcen zu tun hat, sondern etwas mit dem Teilnehmerstatus als Institutionenvertreter: „Der Berater besitzt eine Macht, die Macht, die er nicht primär aus seinen Beratungsfähigkeiten ableitet; er besitzt sie aufgrund der ihm zur Verfügung stehenden institutionellen und professionellen Ressourcen, die er gegenüber dem Hilfesuchenden einsetzen kann“ (Bittner 1981, S. 110). Das durch un-

<sup>3)</sup> Siehe hierzu beispielsweise Bittner (1981); Wolff (1981), (1983); Schumann (1982); Jungblut (1983).

gleiche Verfügungsmöglichkeiten über Problemlösungsressourcen schon bestehende asymmetrische Verhältnis kann durch diesen Umstand – die ungleiche Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz – noch verschärft werden.

Die Ausschöpfung der Initiativ- und Kontrollkompetenz durch institutionelle Berater manifestiert sich in Beratungsgesprächen insbesondere auf folgende Weise:

- Der Berater nimmt Zuweisungen von Sprecher-Hörer-Rollen vor. Etwa durch die Initiierung von Frage-Antwort-Sequenzen zur Erarbeitung des Beratungsgegenstandes oder über die Einräumung eines expandierten Rederechts des Ratsuchenden zur Darstellung des Problems (*ich habe eine dreiviertel stunde zeit für sie vielleicht möchten sie mal berichten*).
- Der Berater markiert nicht nur den offiziellen Beginn des Beratungsgesprächs, er befindet auch darüber, wie lange das Gespräch dauert und wann ein Beratungsergebnis erzielt worden ist, das eine Situationsauflösung zuläßt.
- Atmosphärische Bedingungen und Kommunikationsstile werden vom Berater ebenso festgelegt, wie der Wechsel im Kommunikationsstil (so ist beispielsweise in Gesprächen aus der Genetischen Beratung zu beobachten, daß der weitgehend monologisch organisierten Vermittlung fachmedizinischer Informationen eine Gesprächsphase vorgeschaltet ist, in der die Krankheits- und Leidensgeschichte rekonstruiert und in der auch das Leiden am Problem gewürdigt wird).
- Das Beratungsthema bzw. das, was dem Problembetroffenen als Rat und Hilfeleistung gewährt wird, kann einseitig vom Berater festgelegt werden. In Beratungseinrichtungen, die auf Vermittlung feststehender Informationssysteme oder Beratungsprogramme ausgerichtet sind, zeigt sich, daß das Beratungsthema kaum noch mit dem Ratsuchenden explizit ausgehandelt wird, vielmehr fungiert das Vorliegen einer bestimmten Symptomatik beim Ratsuchenden als Auslöser für die Anwendung des Beratungsprogramms.
- Die Identitätsentfaltung des Ratsuchenden steuert der Berater ausgehend von institutionell vorgegebenen Relevanzgesichtspunkten. Sehr ausgeprägt ist dieser Vorgang beispielsweise in der Nichtseßhaften-Beratung. Hier nehmen die Berater eine Konstruktion der Identität ihres Klienten vor, indem sie anhand aktenmäßig bereits erfaßter Daten zu Aufenthaltsorten, Verweilzeiten in Fürsorgeeinrichtungen und

zu 'auffälligen Verhaltensweisen' den Status der Fürsorgebedürftigkeit herstellen.

### 3.2. Verfolgung institutioneller Interessen gegenüber dem Problem des Ratsuchenden

Beratungsinstitutionen nehmen sich des Problems des Ratsuchenden nicht aus reiner Nächstenliebe an, sondern in Wahrnehmung eines gesellschaftlichen Auftrages bzw. in Orientierung an institutionellen Zwecksetzungen. Zu denken ist hier einmal an solche Beratungsdienste, die sich mit Handlungsvollzügen und -abläufen in gesellschaftlichen Subsystemen befassen (z.B. die Studienberatung oder die schulpsychologische Erziehungsberatung); die Beratungsdienste sind hier nicht allein darauf gerichtet, zum Gelingen individueller Karrieren in diesen Institutionen beizutragen, sondern auch darauf, institutioneninterne Handlungsabläufe störungsfreier zu gestalten. Zu denken ist ferner an solche Beratungsdienste, die 'abweichende Persönlichkeiten' oder sozial benachteiligte Personen an gesellschaftliche Normalzustände heranführen sollen. Zu denken ist insbesondere auch an solche Beratungsdienste, mit denen kommerzielle Absichten verbunden sind. Schließlich läßt sich auch für karikativ oder solidargemeinschaftlich verfaßte Beratungsstellen feststellen, daß sie nicht aus rein altruistischen Beweggründen Beratungsdienste erbringen, sondern aus politischen, religiösen oder anderen weltanschaulichen Grundüberzeugungen heraus. Ihnen geht es darum, über die Beratungsarbeit auch zur Verbreitung bestimmter Weltbilder und Wertauffassungen beizutragen (als Beispiele hierfür seien konfessionelle Ehe- und Schwangerschaftsberatungsstellen und Beratungsstellen für Kriegsdienstverweigerer genannt). Mit dem Begriff „institutionelle Interessen“ soll auch eine Tendenz professionellen Handelns erfaßt werden, auf die schon in der Diskussion um das Expertentum und um die Organisierung und Verberuflichung von Hilfeprozessen hingewiesen wurde, nämlich dem Interesse der professionellen Helfer daran, „daß die Probleme anderer weiterhin zur Bearbeitung zur Verfügung stehen“ (Hornstein et al. 1977, S. 735).

Ich will es bei diesen Andeutungen möglicher institutionell-organisatorisch induzierter Interessen am Problem des Ratsuchenden belassen. Für das hier verfolgte Untersuchungsinteresse kommt es darauf an, zu untersuchen, wie sich solche institutionellen Interessen auf die Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater auswirken.

Die Wirksamkeit institutioneller Interessen kann sich einmal darin manifestieren, daß nicht allein der Ratsuchende definiert, was das Problem ist, sondern der Berater – ausgehend von seinen professionellen Kompetenzen – maßgeblich damit befaßt ist, das Problem zu bestimmen. In Gesprächen aus der schulpyschologischen Erziehungsberatung beispielsweise kann beobachtet werden, daß das Beratungs-Problem nicht einfach ausgehend von erzieherischen Problemen der Eltern mit ihrem Kind definiert wird, sondern ausgehend von schulisch geforderten Verhaltensqualitäten. In der Nichtseßhaften-Beratung wird das Beratungs-Problem nicht ausgehend von den tatsächlichen Lebensschwierigkeiten des Klienten, sondern ausgehend von objektivierbaren Falldaten und disponiblen Fürsorgegütern definiert; die objektivierbaren Daten begründen einerseits Optionen des Problembetroffenen auf bestimmte fürsorgerische Leistungen, andererseits aber lassen sie einen autoritativen Zugriff auf die fürsorgebedürftige Persönlichkeit zu.

Die Wirksamkeit institutioneller Interessen in der Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater manifestiert sich des weiteren vor allem in Gesprächszusammenhängen, in denen der Berater gezielt Einfluß auf den weiteren Umgang des Ratsuchenden mit seinem Problem nimmt. Etwa indem er Lösungsvorschläge präsentiert, Verhaltensweisen empfiehlt, konkrete Problemlösungsschritte aufzeigt usw.. An einem Gesprächsausschnitt aus der schulpyschologischen Erziehungsberatung möchte ich diese allgemeine Hypothese anschaulicher machen. Es handelt sich um ein Gespräch, an dem die Ratsuchende in ihrer Eigenschaft als Mutter eines schulpflichtigen Kindes, der Berater als Schulpsychologe und Mitglied der Schulbehörde teilnimmt. In der ausgewählten Textpassage nimmt der Berater insofern Einfluß auf den weiteren Umgang der Ratsuchenden mit ihrem Problem – der in der Schule als verhaltensauffällig registrierten Tochter –, als er der Mutter nahelegt, das 'Problemkind' für ruhiges Verhalten bei den Schularbeiten zu loben:

RASU aber wissen=se so sonderbar

RASU bei den schularbeiten zuhause 0 sie sitzt ru"hg 0

BERA

RASU die dorothee is wesentlich 0 un"ruhiger sie steht viel"

BERA

RASU öfters auf 5g5 die bianka sitzt so schön lieb da 5g5 0 und

BERA 31 mhm 13 0 wie verhalten sie" sich  
 RASU macht ihre arbeiten 5s5  
 BERA da 5g5 m:  
 RASU na so 0 ich sach nix ich weiß daß es nit richtig  
 BERA  
 RASU is also manchmal lob ich sie auch 2s ja awwer halt eben s2  
 BERA das würd ich aber loben  
 RASU nicht für das sti"lle sitzen 5f5  
 BERA dann ne denn ä  
 RASU ja ich wußte ja auch noch nie daß sie während  
 BERA # mhm #  
 RASU den arbeiten auf"gestanden is in der # schule # 0 also sie  
 BERA  
 RASU legt ja in der schule oder auch hier in der spielgruppe  
 BERA  
 RASU n=verhalten dar was ich überhaupt nit an ihr kannte 5g5  
 BERA mhm mhm 0 2s und das wenn sie das beloben s2 das is auch  
 RASU  
 BERA für die 0 dann is die bian"ka für die dorothee auch  
 RASU  
 BERA irgendwo n=modell gell sie ä merkt aha 0 da krieg  
 RASU ja eben  
 BERA ich ä auch=n lob von der mutti oder so 0 das das wird in  
 RASU  
 BERA der tat oft übersehen daß eigentlich so formale arbeits- ä  
 RASU  
 BERA aspekte wie 0 konzentriertes arbeiten stillesitzen  
 RASU mhm  
 BERA daß das ne unabdingbare voraussetzung auch für ä 0  
 RASU  
 BERA unauffälliges verhalten in der schule is ja und grade bei  
 RASU

BERA der bianca is das wichtig da können sie also doch ä 0  
 RASU ja

BERA was erreichen 00 \*

(1403/3; S. 3, Z. 17f.)

Die Mutter berichtet, daß das 'Problemkind' sich bei den häuslichen Schularbeiten wesentlich ruhiger verhält als die andere Tochter. Daraufhin will der Berater wissen, wie die Mutter sich in solchen Situationen verhält; sie gesteht ein, dieses ruhige Verhalten des 'Problemkindes' nicht gezielt zu loben, obwohl ihr bewußt ist, daß dies nicht richtig ist. Der Berater fordert sie auf, dies künftig doch zu tun. Daraufhin rechtfertigt sich die Mutter damit, bisher nicht gewußt zu haben, daß Bianca in der Schule sich anders verhält als bei den häuslichen Schularbeiten (*ich wußte ja auch noch nie daß sie während den arbeiten auf"gestanden is in der schule*). Die Mutter bezieht sich hier auf vorausgegangene Erläuterungen des Beraters zum Verhalten von Bianca während der Unterrichtsstunden sowie auf Beobachtungen, die sie erst bei Teilnahme von Bianca an einer Spielgruppe machen konnte. Auf diesen Rechtfertigungszug der Mutter hin bekräftigt der Berater die Wichtigkeit des Lobens für Bianca. Er spielt darauf an, daß für Bianca auch die Erfahrung wichtig ist, eine Vorbildfunktion für die andere Tochter, Susanne, inne zu haben. Die Verhaltensqualität, zu der Bianca über das Belobungsverhalten der Mutter befähigt werden soll (*konzentriertes arbeiten, stillesitzen*), verortet der Berater dann im normativen System der Institution Schule. Er stuft die Verhaltensqualität, auf die die Mutter mit ihrem belobigendem Rückmeldeverhalten hinarbeiten soll, als eine im Schulalltag geforderte und erwünschte Verhaltensqualität (*daß das ne unabdingbare voraussetzung auch für ä unauffälliges verhalten in der schule is ja*) ein. Des weiteren betont der Berater, daß das seitens der Schule geforderte und erwünschte *unauffällige Verhalten* für Bianca besonders wichtig ist, und daß die Mutter in diesem Punkt auch etwas erreichen kann.

Institutionelle Interessen am Problem der Ratsuchenden manifestieren sich in dieser Gesprächspassage einmal insofern, als der Problemfall Bianca vor dem Hintergrund schulischer Anforderungen definiert wird. Zum anderen insofern, als die Verhaltensanweisungen, die der Mutter für den weiteren Umgang mit dem 'Problemkind' gegeben werden, aus schulischen Verhaltensanforderungen heraus plausibilisiert werden. Wie sich an dem abgedruckten Gesprächsausschnitt (und wie auch über den gesamten Gesprächsverlauf hinweg) rekonstruierbar ist, steht der Geltungs-



anspruch der Verhaltensanforderungen, die von der Institution Schule ausgehen, auch für die Ratsuchende selbst nicht in Frage.

Natürlich bestehen hinsichtlich der Intensität und des Verbindlichkeitsgrades der Einflußnahme auf den weiteren Umgang des Ratsuchenden mit seinem Problem von Beratungsinstitution zu Beratungsinstitution enorme Unterschiede. Der springende Punkt ist, daß institutionelle Interessen am Beratungsproblem in Kauf genommen werden müssen, wenn institutionelle Beratungsdienste in Anspruch genommen werden.

#### **4. Vorteile institutionell vorgegebener Personenkategorien für den Beratungsprozeß**

Im vorausgegangenen Kapitel habe ich beziehungsstrukturelle Implikationen aufgezeigt, die aus dem Gebrauch institutionell vorgegebener Personenkategorien zur Etablierung von Beratungsbeziehungen resultieren. Bevor ich diese beziehungsstrukturellen Implikationen auf ihr kontraproduktives Potential für beraterische Dienst- und Hilfeleistungen hin untersuche, sei auf ihre prinzipiellen Vorteile hingewiesen.

Über die Ausschöpfung der Initiativ- und Kontrollkompetenz kann der Berater eine stringente und ökonomische Abwicklung des Beratungsgesprächs bewerkstelligen. Unnötige, wenig hilfreiche Ausweitungen der Kommunikationssituation kann er im Interesse einer zügigen, problemzentrierten Kommunikation unterbinden oder es gar nicht erst dazu kommen lassen. Das Innehaben der Initiativ- und Kontrollkompetenz ist auch eine Voraussetzung dafür, daß der Berater im Umgang mit dem Problembetroffenen ein „diszipliniertes Desinteresse“ (Goffmann) an dessen sonstigen Angelegenheiten an den Tag legen kann. Womöglich kann der Ratsuchende dadurch auch leichter Vertrauen zum Berater fassen, da dieser sich nur für bestimmte Aspekte seiner Lebenslage interessiert.

Bei den zur Realisierung gesellschaftlicher Aufträge bzw. institutioneller Zwecksetzungen verfügbar gemachten Beratungskompetenzen handelt es sich um spezialisierte und zumeist auch erprobte Kompetenzen. Die Raterteilung kann so auf der Grundlage fachlich einschlägigen und validen Wissens erfolgen. Es können Lösungsentwürfe entwickelt werden, die der Laienverstand nicht zu entwerfen vermag, es können Lösungswege eröffnet werden, die mit den Selbsthilfekapazitäten des Betroffenen nicht realisierbar sind. Auch können detailliertere, diagnostisch genauere und verlässlichere Problembestimmungen vorgenommen werden, können verlässlichere Vorhersagen über Problemverläufe getroffen werden, und so möglicherweise Chronifizierungsprozessen vorgebeugt wer-

den. Auch können gezielt kommunikative Techniken sowie Formen der zwischenmenschlichen Zuwendung praktiziert werden, die in besonderem Maße auf die kognitive bzw. psychische Verfassung des Problembetroffenen zugeschnitten sind.

## 5. Kontraproduktive Tendenzen der beziehungsstrukturellen Implikationen

Daß mit der Institutionalisierung und Verberuflichung von Beratung zwar stets der Anspruch auf Effektivierung dieser Dienst- und Hilfeleistungsförm verbunden ist, das ratsuchende Individuum dadurch aber auch speziellen Gefahren ausgesetzt ist, ist in der Beratungsliteratur sowie in Arbeiten, die sich mit dem Expertentum und Helferberufen befassen, schon vielfach thematisiert worden.<sup>4)</sup> Mir geht es hier darum, speziell die beziehungsstrukturellen Implikationen der institutionellen Überformung des Kategorienpaares Ratsuchender-Berater auf mögliche Schwächungen beraterischer Dienst- und Hilfeleistungsfunktionen hin zu hinterfragen.

Nach Durchsicht des Beratungsgespräche-Korpus läßt sich sowohl für die einseitige Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz als auch für die Wirksamkeit institutioneller Interessen nicht nur ein produktives, sondern auch ein kontraproduktives Potential feststellen:

- Die Ausstattung des Beraters mit Initiativ- und Kontrollkompetenz über das situative Geschehen ist auch ein Mittel zur interaktiven Organisation von Distanzierungs- und Abwehrmechanismen gegenüber dem Problembetroffenen und seinem Hilfeansinnen. Zu einer Schwächung der Dienst- und Hilfeleistungsfunktion von Beratung kann es dabei insofern kommen, als Identitäts- und Kommunikationsbedürfnisse, die der Ratsuchende vorbringt und deren Erfüllung er als Problementlastung erfahren könnte, als situativ und institutionell nicht bearbeitungsfähige Erwartungen abgewiesen werden können.
- Das Bemühen um Realisierung institutioneller Interessen am Problem des Ratsuchenden kann zur Verdrängung der Betroffenen- und Laienperspektive beitragen. Dies kann den Beratungsprozeß insofern schwächen, als sowohl die faktische Interessens- und Bedürfnislage des Ratsuchenden, als auch seine eigenen Lösungsvorstellungen übergangen werden. Dies birgt die Gefahr in sich, daß Lösungsvorstellungen, die in der Laienperspektive entwickelt wurden, nur deshalb vom Be-

<sup>4)</sup> Siehe hierzu beispielsweise Illich u.a. (1979) sowie Wolff (1981)

rater verworfen werden, weil sie in Konkurrenz zu professionellen Interessen gegenüber dem Problem des Ratsuchenden stehen.

An zwei empirischen Fällen sei die Entfaltung der eben genannten kontraproduktiven Potentiale demonstriert.

### 5.1. Beispiel Nichtseßhaften-Beratung:

Initiativ- und Kontrollkompetenz als Mittel zur Distanzierung vom Problem des Ratsuchenden und zur Abwehr von Hilfeerwartungen

Wie über die Ausnutzung der Initiativ- und Kontrollkompetenz Distanzierungs- und Abwehrleistungen vollzogen werden, möchte ich an einem Gespräch aus der Nichtseßhaften-Beratung demonstrieren. In diesem Gespräch (1406/10) ist ein deutlich markierter Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil festzustellen: Der Ratsuchende hat zunächst Gelegenheit, seine Erwartungen gegenüber der Beratungsstelle bzw. gegenüber der Nichtseßhaften-Fürsorge<sup>5)</sup> darzulegen. Dabei entwickelt sich zunächst ein fast schon klientenzentriert zu nennender Gesprächsverlauf; diesen Gesprächscharakter hebt der Berater dann durch Ingangsetzung fürsorgebürokratischer Bearbeitungsrouninen auf. Um zeigen zu können, inwiefern durch den Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil Distanzierungs- und Abwehrleistungen gegenüber dem Ratsuchenden vollzogen werden, ist näher auf die besonderen Gesprächsbedingungen vor Initiierung der fürsorgebürokratischen Bearbeitungsrouninen einzugehen. Vor diesem Hintergrund läßt sich dann zeigen, wie das spezielle Kommunikationsbedürfnis des Ratsuchenden verarbeitet und wie der Berater mit seinem besonderen Hilfeansinnen in dem anschließenden Kommunikations- und Bearbeitungsstil umgeht.

Zunächst zum Anliegen des Ratsuchenden:

BERA ja 5s5 herr ding habn sie denn nu heute irgend=ne vorstellung

was was # äh

# sie von uns für ziele wolln 5s5

<sup>5)</sup> Die Beratungsstelle, in der dieses Gespräch aufgenommen wurde, nimmt eine intermediäre Stellung innerhalb eines komplexen Systems der Sozialfürsorge für Nichtseßhafte ein. Ihre Beratungsdienste sind darauf gerichtet, mittels angegliederter Einrichtungen (sog. Arbeiterkolonien, Herbergen, Resozialisierungsheime, Einrichtungen der Suchtkrankenhilfe und anderes mehr) 'Problemlösungen' vorzuschlagen und anzubahnen. Da Aufnahmeentscheidungen letztlich bei den angegliederten Einrichtungen liegen, ist die Beratungsarbeit an Aufnahmekriterien und -kapazitäten dieser Nichtseßhaften-Einrichtungen gebunden.

RASU # ATMET TIEF AUS #  
 BERA was woran sie spaß hättn jetzt # im # allgemeinen  
 RASU naja # es #  
 is folgendes 00 äh 03,00 ich kann keine ausnahme erwarten  
 dafür bin ich viel zu lange auf=er straße zweitens 00  
 äh ich ATMET AUS 00 \* ich kenne diese 00 kolonien 5f5 00 \*  
 K SCHUBLADE SCHLIESSEN AKTEN BLÄTTERN  
 BERA m: 5s5  
 RASU mehr oder weniger vom übernachten her 5f5 und dann  
 informiert man sich immer 0 oder man hört ja sehr viel" 5f5 00  
 ATMET LAUT EIN jetzt is ja kolonie nich kolonie 5f5 0 also e  
 diese massen also 0 dafür bin ich nach wie vor noch  
 individualist auf deutsch gesagt das erlaub ich mir noch  
 BERA # hm 5s5 #  
 # zu sagn # 00 auf=er straße liegen aber 0 äh 0 diese 00  
 gewisse kolonien also da würd ich denn drauf verzichtn 5f5 0  
 ich weiß daß es sehr schwierig is 5f5 0 die die jah"reszeit  
 ist sehr" ungünstig aber 5s5 00 es is nun mal soweit bei mir  
 (1406/10, S. 3f.)

Auf die Frage des Beraters, welche *vorstellungen* er *denn nu heute* hat bzw. was er von der Beratungsstelle erwartet, reagiert der Ratsuchende mit einem Redezug, in dem er sich als Klient mit Sonderwünschen präsentiert: Er stuft sein Anliegen vorab als ein Anliegen ein, das gegen eine Maxime der Gleichbehandlung verstößt (*ich kann keine ausnahme erwarten*); er gibt weiter zu verstehen, daß er an *gewissen kolonien* (er meint damit Nichtseßhaften-Einrichtungen, in denen seiner Erfahrung nach die therapeutische Unterstützung zu wünschen übrig läßt) nicht interessiert ist. Und schließlich spielt er auf seine akute Verfassung an (*es is nun mal soweit bei mir*), aus der heraus er einer besonderen Hilfe bedarf.

Der Ratsuchende entwickelt des weiteren – auf relativ untypische Weise für Beratungsgespräche in dieser Institution – seine Zielvorstellungen, indem er seinen Anspruch auf einen Platz in einem der besseren Häuser mit Schilderung seiner Therapiebedürftigkeit begründet:

BERA wichtig war jetzt 0 äh 0 mit welchem ziel" wolln sie so  
 in so eine einrichtung 5s5  
 RASU ATMET LAUT AUS 00 mein wunsch  
 ist 0 daß sie es versuchn 5f5 0 daß sie erstma das für  
 und wider 00 die notwendigkeit daß ich so sein muß 0 oder 0  
 daß ich da ganz versacke 5f5 also alkohol spielt

BERA mhm  
 RASU bei mir wirk"lich keine rolle 5f5 also minimal" 0 mehr  
 wie jeder andre bürger auch 5f5 0 nich also ich versuche  
 jedenfalls nich diese sache mit alkohol irgendwie zu  
 begiesen 5f5 im ge"genteil 0 wenn ich alkohol krieche dann  
 kommt es noch 0 noch viel krasser zum vorschein 0  
 normalerweise sagt man 0 ich will ... is nich der fall das  
 is nich der fall ich weiß es nich 0 es is m: ich mein 0  
 mein wi"lle es nich zu tun es geht natürlich so daß 0 aus ...  
 aus 5f5 0 bei mir 0 nich 0 dann krieg ich n moralischn 5s5 00

(1406/10, S. 5f.)

Das in dieser Anliegenformulierung verwendete Pronomen *sie* nimmt Bezug auf therapeutisch kompetente Stellen im System der Nichtseßhaften-Fürsorge, gemeint ist also nicht der Berater. Was der Ratsuchende mit Formulierungen wie *die notwendigkeit daß ich so sein muß oder daß ich da ganz versacke* bzw. mit dem Ausdruck *diese sache* meint, wird im weiteren Verlauf noch deutlicher: Er meint damit ein ihn in bestimmten Abständen überkommendes Lebensgefühl, das mit dem Ausdruck „Sinnleere“ umschreibbar ist, eine „innere Verfassung“, die ihn schon mehrfach veranlaßt hat, aus geordneten Lebensverhältnissen auszubrechen. Für das Verständnis der hier vom Ratsuchenden gewählten sprachlichen Kennzeichnungen seines Problems ist es auch wichtig zu wissen, daß bereits am Vortag eine erste Kontaktaufnahme des Ratsuchenden bei der Beratungsstelle stattgefunden hat, dieser Erstkontakt aber nicht in ein Beratungsgespräch einmündete, da der Ratsuchende – wie er in dem tags darauf stattfindenden Gespräch erklärt – *nervlich* dazu nicht in der Lage war. Das gescheiterte Gespräch vom Vortag bzw. die schlechte psychische

Verfassung, die sich in diesem ersten Kontakt manifestiert hat, hat eine wichtige Rahmungsfunktion für das aufgezeichnete Gespräch.

Seine besondere Hilfs- und Therapiebedürftigkeit entwickelt der Ratsuchende ferner, indem er Erfahrungsprozesse schildert, in denen er dazu getrieben wurde, aus relativ geordneten Lebensverhältnissen auszubrechen. Ich zitiere zur Veranschaulichung eine Redepassage, die dem vom Berater dann initiierten Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil unmittelbar vorausgeht, und in der der Ratsuchende die Lebensumstände darlegt, unter denen er beim letzten Mal in eine unstete Lebensweise abgeglitten ist:

BERA ja ich hatte plötzlich 0 (TIEFES AUSATMEN) ich schaff mir dann plötzlich wieder alles an 5s5 00 so fern wie das 0 mein=n bedürfnissn so entspricht 0 also ma sagn fern"seher und so

BERA weiter 5s5 # oder # klamottn 00 und steh ich plötzlich RASU # m: 5s5 # 0

BERA vorm nichts"mehr 5s5 0 es gibt mir nichts mehr 0 ich hab keine 00 mal sagn bezuchsperson wie ihr" sagn würdet wo man sich äh 00 irgendwie für am riemen reiß en müste wolln ma so sagn 0 oder 0 verantwortungsgefühl gegeben haben müste 0 ich hatte da ar"beitskollegen und so weiter gut in ordnung ich hattn bekann"tnkreis 5s5 0 insofern das 0 m ne gast"wirtschaft anbelangt 5s5 0 3l stammlokal l3 oder so und" 00 dann merk ich das n paar wohn vor"- 0 2s das gibt" nichts mehr das gibt mir nichts mehr 0 sonst äh ich arbeite meist im im möbel wissen se 5s5 0 ich freu mich nicht mehr über=s trinkgeld 0 ich freu mich über 5s5 0 gar" nichts mehr 5s5 0 ich ich latsche durch die straß n 0 wohnlang vorher inhaltslos 00 ja ich besauf" mich aber denn auch nich so is das nich 0 ich weiß ich kann das beweisen" ne 5s5 0 ich geh dann nich rein in de kneipe und sach jetzt muß ne än"derung dadurch will das damit lösen 0 nein ich geh" zwar rein" in ne kneipe 0 ich muß unterhaltung habn 0 wenn se ne stunde lang so 00 mü- äh 00 münchn englischn garten lauf oder 0 irgendwohin fahr nach tegernsee nich denn 0 muß ich hab ich angst n unheimlichn drang 0 ich muß mit irgendeinem sprechen 0 sport gleich was es is 0 des is dann schon ne flucht" ne reine 0 ich muß " dann jemand=n habn 5f5 s2 00 da gibt es ich lös da ne frage 0 ich weiß das

letztmal wo ich 0 diese viereinhalb jahre in münchn  
 gearbeitet habe 0 da hätte man ja 5f5 0 sogn müssn ...  
 der tote punkt is überstandn müste man sogn 5f5 00 das war  
 nich der fall 0 plötzlich war es wieder da" 00 sachte mir  
 es wär ich hätte ne schöne anderthalb zimmer wohnung die  
 hatte mir der chef besorcht 00 viel sachn geschenkt" bekom  
 von de umzüge 2s und so weiter gut s2 0 denn sach"te mir das  
 nix mehr 0 das wußte ich vier" wochn vorher 0 da sagte der  
 chef 0 junger mann 5s5 0 willst=s nich lassn 5s5 0 ich merk  
 das schon 5f5 ich der kannte mich schon vorher weil ich  
 hier schon n paar"mal aus"hilfe gemacht hatte 5s5 0 also wo  
 ich fest" gearbeitet habe 0 da" hab ich so" gearbeitet  
 daß ich äh 00 kein was vor"machen konnte 0 die kanntn mich die  
 wußten ich kam" 0 von der stra"ße 0 und ich bin" da wieder  
 in der stadt und da bin ich da von tag zu tag 0 fest an zu  
 arbeitn gefangn 0 also ich hatte da kein" 0 grund  
 wegzugehn 5s5 0 also jetzt wi"ssn die das 0 nein die wu"ßtn  
 das ja wo ich herkam 0 tja dann dann hat mich dann hm" 0  
 m mai" war=s 0 ne fahrkarte gelöst uns wußt" daß ich  
 blödsinn machte 5s5 0 ich wuß"te das 00 KLOPFT AUF DEN TISCH

RASU über tausendsiebenhundert mark in der tasche 5s5 0 meine 0

K STARK GENUSCHELT

klamottn da 0 fahrkarte gelöst weggefahren is 0 es is

K

BERA # ham se # a"lles hinter sich gelassn 5s5

RASU nämlich keiner 0 # 3l ... l3 #

RASU 3l alles hinter mir gelassn 0 alles 0 s war plötzlich

BERA mhm 00

RASU ab"gerissn 5f5 0 chef hat mir noch zugeredt 0 ja

die chefin noch 0 die warn wi"rklich gut 0 überhaupt" ich

hab=n sehr gut=s chef gehabt ja 5f5 0 auch gutn kontakt"

mit den ar"beitskollegn l3 0 also da hat=s nich dran

gelegn" 0 es gab kein" grund zu zu kein flüchtn 5f5 0

bei nacht und nebel 5s5 0 gab" es nich 5f5 00

(1406/10, S. 12ff.)

Vergegenwärtigt man sich die Anliegenformulierung, die der Ratsuchende zu Beginn des Gesprächs vorgenommen hat (*daß sie es versuchn daß sie erstma versuchn das für und wider die notwendigkeit daß ich so sein muß oder daß ich da ganz versacke ...*), wird klar, daß es sich bei der Schilderung der Lebensumstände, aus denen heraus der Ratsuchende beim letzten Mal ein Fluchtverhalten an den Tag gelegt hat, um einen Darstellungsschritt handelt, der das zu Beginn geäußerte Anliegen nach sozialtherapeutisch adäquater und intensiver Betreuung aus seinem biographischen Erfahrungs- und Erleidensprozess heraus zu begründen versucht.

Insgesamt zeichnen sich die Redebeiträge des Ratsuchenden in dieser ersten Gesprächshälfte durch außergewöhnliche Expandiertheit und Detailliertheit und auch durch ein über weite Strecken selbstexploratives Gesprächsverhalten aus. Der Berater beschränkt sich in dieser Gesprächsphase auf Rückfragen, die den Redefluß des Ratsuchenden unterstützen bzw. auf Rezeptionssignale. Der Ratsuchende beansprucht den Berater nicht allein als Instanz, die über seinen weiteren Verbleib befindet, sondern auch als therapeutische Instanz. Der selbstexplorative Redeeifer des Ratsuchenden – und das Rückmeldeverhalten des Beraters, das diesen Redeeifer zuläßt bzw. unterstützt – verleihen dieser Phase des Beratungsgesprächs tendenziell den Charakter einer solchen therapeutischen Gesprächssituation, wie sie der Ratsuchende von den „guten Häusern“ erwartet.

Der Gesprächsphase, in der der Ratsuchende ein expandiertes Rederecht inne hatte und er Gelegenheit hatte, seine Identität als Problembetroffener zu entwickeln, folgt nun eine Gesprächsphase, in der die Bearbeitung seines Problems nach institutionell vorgezeichneten Relevanzkriterien erfolgt – ein Gesprächsverlauf, in dem seine kommunikative Beteiligung auf knappe, objektivierbare Auskünfte über seine Lebenssituation beschränkt ist und der Berater als Initiator von Frage-Antwort-Sequenzen sozusagen wieder das Heft in die Hand nimmt. Im unmittelbaren Anschluß an die zuletzt zitierte Redepassage nutzt der Berater seine Initiativ- und Kontrollkompetenz dahingehend, den Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil zu organisieren:

BERA ne 5s5 00

31 er hängt an seiner hei"mat 0

K

AKTENBLÄTTERN

BERA wo ist ihre heimat 5s5

mhm # äh ja 0 ja

RASU

...-rübenberge # des is kopenhagen



BERA ja # ja" 0 wo was ham  
 RASU is das # 0 naja das war das ei"gentliche  
 BERA se jetzt in jüngster vergangenheit ganz präzise gemacht 5s5 0  
 BERA # 3l gelegheitsarbeit 13 # 0 also  
 RASU gelegheitsarbeit 5f5 # RÄUSPERT SICH #  
 BERA we"niger in einrichtungen daueraufenthalte in  
 einrichtungen 5s5 0 das we"niger 5f5 0  
 RASU nein nein 0 ich  
 hab da mal vier wochn gearbeitet in frankfurt weil die arbeit  
 gut läuft 0 war ich in heidelberg 0 war ich mal wieder  
 in münchn 00

(1406/10, S. 15f.)

Der Berater reagiert auf den expandierten Redebeitrag des Ratsuchenden (im Transkript: S. 12ff.) mit einem Redezug, der das Interaktionsgeschehen umfokussiert. Durch namentliche Anrede des Ratsuchenden sowie durch Kenntlichmachung des vom Ratsuchenden im nächsten Redebeitrag zu wahrenden Äußerungsformates (*herr ding ganz präzise jetzt*), und auch durch Veränderung der Stimmlage ist die Initiierung der fürsorgebürokratischen Biographierekonstruktion als der nun anstehende, gemeinsam abzuarbeitende Aktivitätskomplex markiert. Da der Berater zügig und unter Heranziehung von Aktenunterlagen entsprechende Fragen zur Fallrekonstruktion stellt, ist dieser Aktivitätskomplex auch als routinemäßig vorgesehener, ja, obligatorischer Bestandteil der Beratungssituation ausgewiesen.

Nachdem der Ratsuchende auf die Fragen zur fürsorgebürokratischen Biographierekonstruktion Auskunft gegeben hat (und er so den Wechsel im Kommunikations- und Bearbeitungsstil mitvollzogen hat), folgt ein Redezug des Beraters, der als Reformulierung des Anliegens des Ratsuchenden markiert ist:

BERA herr ding sie sprechen von kolonien äh wenn ich sie jetzt  
 richtig verstandn hab 0 äh schwebt ihnen aber sicher 0 n  
 wie"dereingliederungsheim vor 5s5 0 also n haus das sie doch  
 wieder ne arbeit vermittelt und nach draußen

(1406/10, S. 16)

Der Berater reformuliert hier die vorausgegangenen Darstellungen des Ratsuchenden als ein Anliegen, das auf spezielle Ressourcen der Nichtseßhaften-Hilfe zugeschnitten ist. Er greift hier also den vom Ratsuchenden verschiedentlich angesprochenen Wunsch nach Unterbringung in einem „guten Haus“ auf. Die über weite Strecken des Beratungsgesprächs thematisierten persönlichen Schwierigkeiten des Ratsuchenden (a) bei der Führung eines „normalen“ Lebens und (b) in Einrichtungen für Nichtseßhafte sind nicht Bestandteil dieser Reformulierung. Mit dieser Anliegenreformulierung fokussiert der Berater das Geschehen auf die administrativ zu lösende Frage des weiteren Verbleibs des Ratsuchenden. Die persönlichen Schwierigkeiten, die der Ratsuchende mit bestimmten Fürsorgeeinrichtungen hat, und auch seine psychischen Probleme, die er offenbart hat, werden übergangen bzw. sie werden implizit als jetzt und hier nicht bearbeitbar und nicht weiter thematisierungsbedürftig ausgeblendet.

Der Berater macht mit dieser Reformulierung des Anliegens von seiner Initiativ- und Kontrollkompetenz hier insofern Gebrauch, als er die kommunikativen Rollen, die er und sein Klient bisher innehatten, neu verteilt: Der erwähnte Fokussierungszug und die anschließende Abfolge von Frage-Antwort-Sequenzen entziehen dem Ratsuchenden das Recht zur ausführlichen Selbstthematisierung – der Berater kann die Rolle des therapeutisch geforderten Zuhörers ablegen und stattdessen den Ratsuchenden in die Position bringen, der nach fürsorgebürokratischen Relevanzkriterien Auskunft über sich geben muß.

Wenn ich anhand dieses Gespräches aus der Nichtseßhaften-Beratung die kontraproduktiven Eigenschaften der Initiativ- und Kontrollkompetenz institutioneller Berater demonstriere, will ich damit nicht behaupten, daß der Berater dieses Gespräches schlecht beraten hat oder daß er klientenzentrierter hätte agieren können, wenn er nur gewollt hätte. Eine solche Behauptung würde die institutionellen Handlungszwänge ignorieren, unter denen der Berater selbst steht. Es kam mir hier lediglich darauf an, den auch in anderen Beratungseinrichtungen vorfindlichen Mechanismus der Distanzierung des Beraters von der Person des Ratsuchenden sowie Mechanismen zur Abwehr von Hilfeansinnen des Problembetroffenen an Praktiken der Ausschöpfung von Initiativ- und Kontrollkompetenz festmachen zu können. Die Ausnutzung dieser Kompetenz – so meine abschließende These – erfolgt in dem diskutierten Fall in Reaktion auf Kommunikationsbedürfnisse und Hilfeerwartungen, die institutionelle Bearbeitungsrouninen zu sprengen drohen.

## 5.2. Beispiel anwaltliche Rechtsberatung: Das Übergehen individueller Lösungsprämissen und die Verdrängung alternativer Problemlösungsentwürfe des Ratsuchenden im Zuge der Realisierung institutioneller Interessen

In Kapitel 3 habe ich als beziehungsstrukturelle Implikation der institutionellen Überformung des Kategorienpaares Ratsuchender-Berater die Wirksamkeit institutioneller Interessen am Problem des Ratsuchenden diskutiert. Ich behaupte, daß in der Wirksamkeit institutioneller Interessen insofern eine Schwächung beraterischer Dienst- und Hilfeleistungsfunktionen angelegt ist, als praktische Bemühungen zur Realisierung dieser Interessen ein Übergehen individueller Lösungsprämissen und ein Verdrängen der Lösungsentwürfe des Problembetroffenen im Gefolge haben können. Einen solchen Vorgang möchte ich an einem Gespräch aus der anwaltlichen Rechtsberatung veranschaulichen.

In diesem Gespräch geht es um ein Verkehrsdelikt (Fahren mit zu hoher Geschwindigkeit auf der Autobahn). Der Ratsuchende hat bereits eine hohe Punktzahl in der Flensburger Verkehrssünderkartei erreicht und fürchtet, wegen des neuerlichen Verkehrsdeliktes seinen Führerschein zu verlieren. Der Gesprächstermin wurde telefonisch zwischen ihm und dem Anwalt vereinbart, dabei hatte der Ratsuchende dem Anwalt bereits den Erhalt eines Anhörungsbogens von der Polizeibehörde mitgeteilt. Zu Beginn des Beratungsgespräches nimmt der Anwalt Einblick in den Anhörungsbogen:

BERA n=m sie doch bitte platz 5f5

RASU ja danke schön 5g5

BERA so sie ham einen an"hörungsbogen bekommen ja 5s5

RASU äh 0

BERA danke 015,00

RASU ja 5f5 \* 03,00 \* ich kann das mal zeigen 5s5

K RASCHELN

BERA war des autobahn 5s5 0 ne 5f5 6a bab a6 ja 5f5

RASU ja 5g5

BERA 31 achtzig 6a kmh a6 13 07,00 mhm und 0 sind

RASU ja 5g5 030

BERA sie tatsächlich da gefahrn oder 5g5 # ... #

RASU äh=#m # also ich bin

BERA # mhm # kann=s kann=s  
 RASU da wirklich gefah=n 5f5 # ja 5f5 # ja is  
 BERA \* zutreffen ja 5s5 \* # \* könnte es 5f5 \* #  
 K LACHEND LACHEND  
 RASU 2s ja # ja nee ich s2 # äh es is  
 BERA # ja 5g5 #  
 RASU so ich hab da also ganz genau gesehn # als # ich  
 BERA mhm 5g5 # gut 5f5 #  
 RASU fotografiert wurde von daher äh # 2s hat #  
 BERA # war noch jemand in ihrem # wagen  
 RASU mich das # schreiben nicht überrascht 5g5 s2 #  
 BERA gegessen 5g5 HOLT LUFT äh ich würd e auf jeden  
 RASU nein 5f5  
 BERA fall 5s5 äh an ihrer stelle 0 zunächst mal also keine  
 BERA angaben machen bußgeldbescheid abwarten einspruch einlegen  
 BERA un die akte sich kommen lassen 5s5 die können kriegen  
 BERA wer 5s5 0 und dann sehn=wer was mit dem foto is ob das  
 BERA deutlich is oder nicht  
 (1404/8, S. 2f.)

Nachdem die Akteure anhand eines rechtsrelevanten, in schriftlicher Form vorliegenden Tatbestandes ein Arbeitsbündnis eingegangen sind und nachdem der Anwalt den Anhörungsbogen gelesen und sich noch sachverhaltspräzisierende Fragen beantworten lassen hat, sagt er dem Ratsuchenden, was er an dessen Stelle tun würde (*keine angaben machen bußgeldbescheid abwarten einspruch einlegen ...*). Indem der Anwalt hier Angaben zur Lösung des Problems macht, vollzieht er auch Schritte zur Etablierung einer Dienstleistungsbeziehung, die über ein reines Beratungsverhältnis hinausgeht. Wie auch an dem Pronomenwechsel ablesbar ist, den der Anwalt bei der Präsentation seines Lösungsvorschlags vornimmt (*ich würde an ihrer stelle ... die akte sich kommen lassen die können kriegen wer und sehn=wer was ...*), unterlegt er seinem Vorschlag bereits ein Mandatsverhältnis. Die Formulierung *die akte sich kommen lassen die können kriegen wer und dann sehn=wer was mit dem photo ist* nimmt darauf Bezug, daß ihm als Anwalt eine Akteneinsicht – und somit auch eine professionelle Beurteilung der Beweiskräftigkeit des Photos –

möglich ist. Daß erst mit dem Zustandekommen eines Mandatsverhältnisses auch die institutionellen Interessen gegenüber dem Problem des Ratsuchenden (finanzielle Honorierung seiner Dienste), realisiert werden können, liegt auf der Hand.

Im Anschluß an die (noch weiter detaillierte, aber hier ausgesparte) Vorschlagspräsentation des Anwalts läßt der Ratsuchende offen, ob er gewillt ist, diesen Lösungsvorschlag zu übernehmen. Stattdessen offenbart er eine für ihn wichtige Lösungsprämisse, nämlich in der ganzen Angelegenheit auch Kosten zu sparen:

RASU 3s ja also mir geht=s darum s3 daß ich 2s nach möglichkeit  
auch kosten s2 abwehre ne 5s5 0 die eventuell entstehen  
könnten 0 wenn das natürlich problemlos is daß äh 0

(1404/8, S. 6)

Nachdem der Anwalt den Ratsuchenden über möglicherweise auf ihn zukommende Kosten und über den üblichen Ablauf eines Bußgeldverfahrens bei Verkehrsdelikten aufgeklärt hat, und nachdem er – im Gegensatz zum Ratsuchenden – die Erfolgsaussichten seines Lösungsvorschlags eher optimistisch eingestuft hat, kommt es dann zu einer expliziten Mandatsvereinbarung. Im Anschluß hieran gibt der Anwalt dem Ratsuchenden genaue Instruktionen, wie dieser sich bei Eintreffen eines Bußgeldbescheides verhalten soll (da der beratende Anwalt in nächster Zeit Urlaub macht, soll der Ratsuchende dessen Vertreter aufsuchen). Nachdem diese formellen Angelegenheiten geklärt sind, bringt der Ratsuchende dann einen alternativen Lösungsentwurf zur Sprache:

RASU jaja 023,50 ich hatte nämlich äh 0 ja eventuell noch ne

BERA # mhm #

RASU andere 0 äh strategie # vor # mein ähm mir mein führerschein

RASU 2s eventuell doch noch zu erhalten 5s5 s2 0 und zwar indem

BERA mh 5s5

RASU ich das also auch auf mich zukommen lasse 5s5

BERA mhm

RASU äh 0 die hundert mark bezahle das anerkenne notfalls

RASU äh 0 und 00 äh so=n verkehrü"bungslehrgang mitmache um: 0

BERA #also ich kann ihnen nur ei"nes aus # erfahrung  
RASU äh n punkte#abzuch in anspruch nehmen zu können #

(1404/8, S. 17)

Der Ratsuchende zieht in Erwägung, seinen Führerschein dadurch zu retten, daß er einen Verkehrsübungslehrgang mitmacht und dafür einen Punkteabzug in der Verkehrssünderkartei erhält. Ungeachtet dessen, ob es sich bei dem Lösungsentwurf des Ratsuchenden um einen praktikablen und effektiveren Lösungsweg, als der, den der Anwalt vorgeschlagen hat, handelt, ist festzustellen, daß die Betroffenenperspektive erst zu einem Zeitpunkt vollständig offengelegt werden kann, zu dem das Beratungsgespräch bereits ein ergebnisdefinites Stadium erreicht hat.

Wenn ich für dieses Gespräch aus der anwaltlichen Rechtberatung von einem Übergehen der Betroffenenperspektive spreche, soll damit nicht behauptet werden, daß Lösungsprämissen und eigene Lösungsentwürfe des Ratsuchenden überhaupt nicht thematisiert werden. Aber ich behaupte, daß die Chancen zur Thematisierung der Betroffenenperspektive durch die zügige Präsentation des Lösungsvorschlags (und wohl auch durch die besondere Art der Problempäsentation, die hier vorgenommen wird, nämlich: Aushändigung eines rechtsrelevanten Schriftstückes) erschwert werden. Für den beratenden Anwalt erübrigt es sich, die Betroffenenperspektive genauer zu eruieren, da er ja ein erfolgversprechendes – und für ihn einträgliches – Rezept parat hat. Ein stärkeres Eingehen auf die Betroffenenperspektive und eine Suche nach weiteren Lösungsalternativen würde die Übernahme seines Lösungsvorschlags nur gefährden, zumindest aber verzögern. Da Lösungsprämissen und eigene Lösungsvorstellungen des Ratsuchenden einer Mandatserteilung eher im Wege sein könnten, als daß sie sie forcieren würden, liegt es nahe, die Betroffenenperspektive nur soweit zu berücksichtigen, wie dies für die Verfügbarmachung seiner professionellen Kompetenz erforderlich ist. Nur durch eigene Thematisierungsinitiativen des Ratsuchenden kann sie zum Bestandteil des Beratungsgesprächs gemacht werden.

## 6. Zusammenfassung

Die Ausgangsfrage dieses Beitrags lautete: Wie wird in Beratungsgesprächen, die in institutionellen Kontexten stattfinden, die interaktive Aufgabe 'Herstellung der Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater' von den Beteiligten bewältigt? Unter Rückgriff

auf das konversationsanalytische Konzept der membership categorization wurde diese Frage folgendermaßen beantwortet: Der institutionelle Kontext stellt den Akteuren personale Kategorisierungsmittel zur Verfügung, die es ihnen ermöglichen, sich wechselseitig als Interaktionspartner zu identifizieren. Von dem gesellschaftlich vertrauten Kategorienpaar Ratsuchender-Berater wird im institutionellen Kontext nicht als einem kontextfreiem, sondern einem kontextualisierten, einem institutionell aus- und überformten Kategorienpaar Gebrauch gemacht.

Die Tatsache, daß Beratungsinstitutionen – wie andere Institutionen auch – die für eine Beziehungsaufnahme relevanten Beziehungspaare vorgeben, interessierte dann unter dem Aspekt der Produktivität und Kontraproduktivität für die Erbringung beraterischer Dienst- und Hilfeleistungen. Dieser Frage wurde nachgegangen, indem zunächst die beziehungsstrukturellen Implikationen institutionell überformter Teilnehmer-Kategorien für Beratungsgespräche aufgezeigt wurden. Als beziehungsstrukturelle Implikationen wurden die ungleiche Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz sowie die Wirksamkeit institutionell induzierter Interessen am Problem des Ratsuchenden herausgearbeitet. Diese wurden dann auf ihre Vorteile sowie auf ihre Gefahren für den Beratungsprozeß hin untersucht. Die zentralen Ergebnisse hierzu lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

- Mit der ungleichen Verteilung der Initiativ- und Kontrollkompetenz zugunsten des institutionellen Beraters bestehen nicht nur beziehungsstrukturelle Voraussetzungen für eine stringente und problemzentrierte Abwicklung von Beratung, sondern auch Voraussetzungen für Distanzierungsleistungen des Beraters gegenüber dem Problembe betroffenen sowie für Leistungen zur interaktiven Abwehr der individuellen Problematik des Ratsuchenden und seines speziellen Hilfeansinnens. Ein für beraterische Dienst- und Hilfeleistungen kontraproduktives Element steckt in der Initiativ- und Kontrollkompetenz des Beraters insofern, als er damit auch die Möglichkeit hat, sich der Bearbeitung der subjektiven Problembelastung des Ratsuchenden, der damit einhergehenden Kommunikationsbedürfnisse und Hilfeerwartungen zu entziehen, das Beratungsgespräch gleichwohl aber in einer institutionell stimmigen Form abzuwickeln.<sup>7)</sup>

<sup>7)</sup> Auf Beratungseinrichtungen trifft sicherlich auch zu, was Wolff generell für die Institutionalisierung und Professionalisierung von Hilfeprozessen behauptet hat, nämlich, daß es infolge der Institutionalisierung und Professionalisierung zu einer Verschiebung des Erfolgskriteriums der Hilfeleistung kommt: „Nicht die Frage, wie es ihm (dem Problembe betroffenen, U.R.) geht und was er davon hält, sondern ob

- Institutionelle Beratung scheint im allgemeinen besonders vorteilhaft für einen Ratsuchenden zu sein, da der Berater auf spezialisierte Wissensbestände und Handlungskompetenzen zurückgreifen kann. Ob und wie gut einem Ratsuchenden in seiner Problemlage geholfen wird, bemißt sich aber nicht einfach nach dem Spezialisierungs- und Professionalisierungsgrad der beraterischen Kompetenzen, sondern danach, was der Ratsuchende damit in seiner Problemlage anfangen kann und danach, ob der vom Berater erteilte Rat tatsächlich anderen Lösungsalternativen überlegen ist. Damit Beratungsdienste in einer für den Problembetroffenen tatsächlich hilfreichen und effektiven Weise erbracht werden können, ist es bei sehr vielen Beratungsformen unerläßlich, individuell relevante Prämissen des weiteren Umgangs mit dem Problem sowie eigene Vorstellungen des Problembetroffenen von der Lösung seines Problems zu berücksichtigen. Eine Beratung, die Lösungsprämissen des Problembetroffenen nicht beachtet, läuft Gefahr, nicht nah genug am Problem des Ratsuchenden zu arbeiten, an der spezifischen Hilfebedürftigkeit des Ratsuchenden vorbeizugehen. Und eine Beratung, die eigene, laienhafte Lösungsentwürfe des Ratsuchenden nicht zu berücksichtigen vermag, läuft Gefahr, ein womöglich in der Betroffenenperspektive enthaltenes kreatives Lösungspotential zu ignorieren. Solche Gefahren bestehen schon allein aufgrund der Selektivitätseigenschaften spezialisierter Wissensbestände und Beratungsprogramme; sie können durch die Wirksamkeit institutioneller Interessen am Problem des Ratsuchenden noch verschärft werden.

## 7. Literatur

- Bergmann, Jörg R. (1980): Interaktion und Exploration. Eine konversationsanalytische Studie zur sozialen Organisation der Eröffnungsphase von psychiatrischen Aufnahmegesprächen. Konstanz (Diss.).
- Bittner, Ulrike (1981): Ein Klient wird „gemacht“. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zur Struktur von Erstgesprächen in einer Erziehungsberatungsstelle. In: I. von Kardorff/E.R. Koenen (Hg.): *Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit*. München/Wien/Baltimore, S. 103-137.
- Goffman, Erving (1973): *Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen*. Frankfurt am Main.
- Hornstein, Walter (1977): Probleme der Organisation der Beratung. In: W. Hornstein/R. Bastine/H. Junker/C. Wolf: *Funkkolleg „Beratung in der Erziehung“*, Band 2, Frankfurt am Main; S. 717-755.

---

professionell 'richtig' geholfen wurde, avanciert zum Erfolgskriterium". (Wolff 1981, S. 220)



- Illich, Iwan, u.a. (1979): Entmündigung durch Experten. Zur Kritik der Dienstleistungsberufe. Reinbeck bei Hamburg.
- Jungblut, Hans-Joachim (1983): Entalltäglicung durch Nicht-Entscheidung. Eine konversationsanalytische Studie zur Konstitution von Sprechhandlungen im Kontext der Jugendhilfeadministration. Frankfurt am Main.
- Knieper, Barbara (1981): Auf der Suche nach der weiblichen Schuld. „Schwangerschaftskonfliktberatung“ als moderne Hexenjagd. In: Psychologie heute, Heft 4, 1981, S. 66-75.
- Schumann (1982): Anwälte und ihre Klienten im Prozeß der juristischen Transformation privater Konflikte. In: Zeitschrift für Rechtssoziologie, Heft 2, S. 272-290.
- Wilkening, Hans Joachim (1978): Das Psychotherapeut-Patient-Verhältnis als berufliche Beziehung. In: H. Keupp/M. Zaumsell (Hrsg.); Die gesellschaftliche Organisierung psychischen Leidens, Frankfurt am Main, S. 407-437.
- Wilson, Thomas P. (1982): Qualitative „oder“ quantitative Methoden in der Sozialforschung. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 34, S. 469-486.
- Wolff, Stephan (1981): Grenzen der helfenden Beziehung. Zur Entmythologisierung des Helfens. In: I. von Kardorff/E.R. Koenen (Hg.): Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit. München/Wien/Baltimore, S. 211-239.
- Wolff, Stephan (1983): Die Produktion von Fürsorglichkeit. Bielefeld.